

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN SATE KMS MASAKAN PARIAMAN DI KOTA PADANG

Muthia Rahmi, dibawah bimbingan
Elfi Rahmi, S.Pt, MP dan Ir. Edwin Heryanto, MP
Program Studi Peternakan Fakultas Peternakan
Universitas Andalas, Padang 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terhadap pembelian sate KMS masakan Pariaman. Penelitian ini dilakukan di kota Padang, mulai bulan Oktober sampai November 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang didapatkan dari hasil kuesioner dan data yang bersumber dari instansi yang terkait. Responden penelitian sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Karakteristik konsumen sate KMS umumnya berumur 25-54 tahun sebanyak 50 orang (50%), jenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (68%), tingkat pendidikan konsumen SMA/ sederajat 61 orang (61%), jenis pekerjaan responden mahasiswa 36 orang (36%), pendapatan \leq Rp1.500.000 sebanyak 46 orang (46%), tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan didapatkan rata-rata 356,68 ini menunjukkan bahwa konsumen yang datang ke sate KMS merasa puas sesuai dengan rentang kelas intervalnya yang dimulai dari 343-423. Posisi tingkatan loyalitas konsumen terhadap sate KMS adalah berada pada tingkatan *liking the product* yaitu 83%, tingkatan terendah berada pada *committed buyer* yaitu 14% dan *switcher* yaitu 12%, sehingga hal ini berdampak pada menurunnya volume penjualan dan volume produksi.

Kata Kunci : *sate KMS masakan Pariaman, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.*